

# Maux d'exil

## Billet

### Sortir du silence

Pour de nombreux migrants non francophones, les difficultés de communication linguistique constituent l'un des principaux facteurs de vulnérabilité à prendre en compte face aux problèmes de santé. L'incapacité ou les difficultés provisoires du nouvel arrivant à s'exprimer dans la langue nationale renforcent la perte de l'identité et de l'estime de soi, au moment même où le besoin de relation et de reconnaissance est le plus fort. Ce dossier de Maux d'exil montre tout l'intérêt du recours à l'interprétariat professionnel dans ce contexte.

Si la famille ou les proches du patient peuvent jouer un rôle essentiel dans l'accompagnement « de terrain » devant la diversité et la complexité des démarches à accomplir, la technicité et la neutralité d'un interprète professionnel sont indispensables à la rencontre thérapeutique et à la qualité du soin. Pourtant, par manque d'information autant que par manque de ressources, le recours à l'interprétariat professionnel reste l'exception dans les dispositifs « de droit commun » auxquels s'adressent les migrants.

En proclamant 2008 « année européenne du dialogue interculturel », l'Union européenne a souligné que le « dialogue interculturel constitue une dimension importante des politiques et instruments communautaires dans les domaines de la lutte contre les discriminations et l'exclusion sociale, de la lutte contre le racisme et la xénophobie, de la politique d'asile et de l'intégration des immigrants ». Le développement de l'interprétariat professionnel en milieu de soins et plus largement l'instauration d'un droit à une assistance linguistique de qualité dans un contexte social constituant des outils indispensables à la promotion de la santé des exilés, et s'inscrivent dans la construction d'une Europe de la diversité et de l'égalité des chances.

**Arnaud Veïsse**  
Directeur du Comede

## DOSSIER : L'INTERPRÉTARIAT, POUR EN FINIR AVEC LES MALENTENDUS

L'expérience  
d'une  
interprète

### Traduire pour rendre la parole

**Gül Mete-Yuva**, *Interprète professionnelle à ISM-Interprétariat, intervenante au Comede*



© Julien Sallé

**P**as de papiers, si ce n'est du provisoire : autorisation provisoire de séjour, récépissé, convocation... Les documents d'identité eux-mêmes sont parfois perdus pendant la traversée des frontières. Quant à un domicile à soi, il est souvent inexistant : il habite chez le cousin, chez l'ami. Le demandeur ou le débouté d'asile qui arrive au Comede ne porte que la langue de sa terre natale avec lui.

#### > Eclairer ce nouveau monde

Trouver un(e) interprète veut dire avant tout « ici je suis le bienvenu » ; « ici on veut m'écouter et me comprendre », enfin ! Enfin, parce qu'en tant qu'être indésirable, son parcours, d'une démarche à l'autre, est semé

d'embûches : l'incompréhension, le découragement, la condamnation à rester sourd et muet. Je me souviens d'un patient : il me racontait une injustice subie dont il n'a rien pu dire, ni donner une explication à son interlocuteur, ni prononcer sa colère. Il disait qu'au fur et à mesure de la dispute, il mettait de côté toutes les réponses, toutes les injures à crier. Le jour où il saurait parler français il pensait faire le tour de ces lieux pour s'exprimer enfin. Mais en attendant, où s'accumulait cette colère ?

Peu importe les raisons, volontaires ou forcées, pour lesquelles on quitte son pays : cela est toujours un arrachement, rarement heureux, bien souvent douloureux. Il y a les racines que l'on n'a plus et qu'il faut refaire

vaillent que vaillent. Quand il commence à mettre une pierre sur l'autre pour construire un nouveau départ, l'étranger s'oriente d'abord vers ce qui est compréhensible, digeste, lisible par sa propre histoire, par ses acquis. On a besoin d'avoir ne serait-ce qu'un rayon de lumière pour éclairer un peu ce nouveau monde qui semble opaque. Le travail d'appropriation de ce qui est au départ inconnu ne peut être soutenu que par la langue maternelle.

## > Pourquoi un interprète « professionnel » ?

Pour le professionnel du domaine de la santé ou autre qui fait appel à l'interprète, les zones d'opacité peuvent également survenir pendant le face à face à trois. Le travail de l'interprète prend sa véritable définition ici : il s'agit de donner le sens non seulement aux paroles prononcées mais aussi à leur contexte. Autrement dit, traduire les mots, pour les deux interlocuteurs, cela va de soi, mais la traduction éclaire aussi dans ces circonstances ce qui se trouve derrière les paroles et c'est souvent cette partie qui est la plus chargée de sens. C'est là aussi que l'interprète, en tant que personne formée et expérimentée, se distingue de la personne qui saurait simplement parler deux langues. Il est une évidence, mais que l'on oublie souvent : n'est pas interprète toute personne qui parle plus d'une langue. Parce que pour traduire, il faut d'abord comprendre et pour comprendre, comme dans chaque domaine, il faut posséder les outils d'accès, la maturité nécessaire. Le travail de traduction n'est pas une opération mécanique. Sinon le résultat que l'on obtient équivaut à la traduction opérée par des programmes de traduction en informatique. Vous avez tout, sauf le sens. La compréhension linguistique, humaine et « scientifique » en question, condition sine qua non du métier de l'interprète, vient avec la formation, l'expérience et la sensibilisation aux domaines sur lesquelles il travaille.

Quand on est interprète dans une langue de migration, il y a de fortes chances que l'on soit, soi-même ou ses parents, issu de parcours similaires à celui du patient. Son histoire personnelle, ses propres douleurs, humiliations, vécues ou parfois actuelles ne risquent-elles pas de se mêler aux phrases de patient ? C'est là que l'interprète professionnel se distingue du proche qui traduit. Quand l'occasion se présente, j'observe avec curiosité comment le cousin, la nièce, l'ami

traduisent. Souvent je constate que dans ce cas, celui qui « traduit » n'est plus un pont entre deux interlocuteurs : c'est un barrage qui retient les paroles et puis sélectionne, les irradie par rapport à ses propres critères. J'entends la personne « interpréter » : « Ce n'est pas la peine de le dire », « je t'expliquerai après », « moi, j'avais fait comme ça », « laisse-moi parler ».

## > Ce pays magnifique où l'on pleure pour un chat

Mais il est vrai aussi que le demandeur d'asile en début du parcours, qui se sent étranger à tout, perdu parfois dans les démarches successives a parfois tendance, surtout lorsqu'il est face à quelqu'un qui a de l'expérience, à se reposer entre les mains de celui ou celle qui « sait » : « Ma sœur, tu sauras dire mieux que moi ». L'interprète est là aussi pour rendre la parole à celui ou celle à qui elle appartient, lui donner confiance.

Comme les points de recoupement de parcours entre l'interprète et son compatriote constituent des zones de vigilance, les points de dissemblances doivent l'être tout autant. Je suis femme, turque, citadine : c'est à moi de faire un outil de travail de tout ce qui constitue à priori un écart. Le professionnalisme de l'interprète est aussi dans le fait de se montrer disponible à tout entendre, d'établir immédiatement une relation de confiance et de respect. Ainsi, l'interprétariat peut devenir un lieu de réconciliation. Marie Rose Moro a bien montré cette fonction de l'interprète, entre autres chez les enfants souffrant de mutisme scolaire. D'ailleurs c'est probablement l'un des moments les plus émouvants de mon travail : les yeux écarquillés d'un enfant quand je commence à dire ce qui est dit dans sa langue maternelle en français et dans sa langue maternelle ce qui est dit en français. Un corps qui abrite deux langues, deux cultures devient le symbole de ce que la réconciliation est possible.

Je suis interprète non seulement au Comede mais dans différentes structures de la santé, de l'éducation, du social. Chaque lieu appelle des variations dans le travail d'interprétariat. De la traduction simultanée, quand les mots eux-mêmes deviennent outil de travail, pour les psychothérapeutes par exemple, à la traduction globale comme cela peut être pendant des réunions scolaires, le mode d'intervention s'adapte à chaque situation. Discerner ce qu'on attend du travail d'interprète exige par la suite la mise en place de ses

propres outils. Dans presque chaque cas, la singularité de chaque interlocuteur, de deux côtés, appelle des conditions de travail spécifiques.

Un jour, un jeune patient me parle d'une scène dont il a été témoin. Un chat était tombé de la fenêtre d'un immeuble, il était blessé. Sa maîtresse pleurait, entourée des passants qui proposaient de l'aide. Il me dit : « je regardais et je pensais : quel pays magnifique, où l'on pleure même pour un chat, où des gens veulent comprendre de quoi il souffre. » Mais il a vite retourné cet incident à sa propre situation : « Mais qui voudrait savoir de quoi je souffre, moi, savoir où sont mes blessures, ce dont j'ai besoin ? ». Nous pouvons au moins offrir des lieux et des moyens à ceux qui « tombent » ici et disent ou ils ont mal, de quoi ils ont peur, quels sont leurs problèmes et leurs inquiétudes ■

## INTERPRETARIAT PAR TELEPHONE

ISM-Interprétariat (Inter-Service-Migrants) 24h/24 - 7 jours/7

☎ 01 53 26 52 62

251 rue du Faubourg Saint-Martin  
75010 PARIS

95 langues et dialectes - coût 28 € l'unité de 15 minutes (26 € sur abonnement)

Renseignements ☎ 01 53 26 52 50

🌐 [www.ism-interpretariat.com](http://www.ism-interpretariat.com)

## INTERPRETARIAT PAR DEPLACEMENT

■ ALSACE/Strasbourg  
Migrations santé Alsace ☎ 03 88 22 60 22

■ CENTRE/Bourges,  
Accueil et promotion ☎ 02 48 70 99 23

■ FRANCHE-COMTE/Vesoul  
AAMI ☎ 03 84 75 36 27

■ ILE-DE-FRANCE/Paris  
ISM-Interprétariat ☎ 01 53 26 52 52

■ LORRAINE/Woippy  
ISM Est ☎ 03 87 31 77 77

■ PAYS-DE-LA-LOIRE/Nantes  
ASAMLA ☎ 02 40 48 51 99

■ PACA/Marseille  
ISM ☎ 04 91 92 56 44  
ADRM ☎ 04 91 62 84 75

■ RHONE-ALPES/Annecy  
ALAP ☎ 04 50 51 51 45

■ RHONE-ALPES/Lyon  
ISM Corum ☎ 04 72 84 78 99

*Les coordonnées plus précises de ces associations figurent dans le Guide Comede 2008 ([www.comede.org](http://www.comede.org)).*

L'expérience  
d'une  
soignante

## Se comprendre et accéder aux soins

**Bénédicte Gaudillière,**

*Médecin au Comede et à l'Hôpital Robert Ballanger*

La langue parlée par le patient, lorsqu'elle n'est pas pratiquée par les soignants, est souvent considérée par les professionnels comme un obstacle à la relation thérapeutique. La « barrière linguistique » est dans ce cas volontiers évoquée. Ne pas se faire entendre ou ne pas comprendre l'interlocuteur est une source d'insatisfaction importante pour la personne qui demande des soins, comme pour le soignant auquel il pourra manquer des informations à considérer pour orienter la prise en charge.



### > Difficultés d'accès aux soins chez les patients non francophones

Ne pas maîtriser la langue du pays d'accueil peut être à la fois cause et conséquence de l'exclusion. L'exclusion s'opère dans tous les champs de la vie quotidienne et des relations sociales, dans lesquelles s'intègrent l'accès aux soins et leur continuité. Pour les patients non francophones, un premier obstacle à l'accès aux soins est la difficulté d'accès aux institutions permettant l'ouverture des droits. Mais à la complexité du système existante pour tous les patients, s'ajoute ici la difficulté d'exposer une situation socio-administrative avec précision et non plus seulement de se « débrouiller » dans une langue peu ou mal maîtrisée.

Parmi les 784 obstacles à l'accès aux soins documentés en 2007 par les professionnels du Comede dans 12 départements chez 231 patients, 15% étaient dus à l'absence d'interprétariat au guichet des caisses de Sécurité Sociale, que ce soit pour expliquer les démarches à réaliser ou pour fournir une aide au remplissage des formulaires. C'est pourtant

l'ouverture des droits à l'assurance maladie qui permet à ces patients, le plus souvent en situation de grande précarité, de s'inscrire dans un parcours de soins. Sans dispense d'avance des frais, l'interruption des soins est la règle, immédiate ou consécutive à la réception à domicile de la facture relative aux premiers soins délivrés. Ces difficultés sont autant d'obstacles qui retardent le recours aux soins et à la prévention. Certains de ces patients n'accéderont au système de soins qu'une fois leur état de santé aggravé.

L'accès à des soins de qualité ne se limite pas à l'ouverture des droits : seule une compréhension mutuelle permet un réel échange et une alliance thérapeutique efficace. Lors de sa rencontre avec les soignants, le besoin du patient d'être entendu se fait probablement davantage ressentir qu'avec d'autres professionnels intervenant dans l'accès aux soins.

Lorsque les patients viennent consulter au Comede, ils se trouvent la plupart du temps dans une situation de vulnérabilité importante.

### > Traduire l'exil

En plus de la précarité administrative et sociale que la plupart connaissent, ces patients ont en commun le fait d'avoir fait l'expérience du déracinement et de l'exil. De nombreux patients se retrouvent isolés de leurs proches : seuls 35% des parents sont accompagnés de leurs enfants. La rupture existe aussi sur le plan des représentations culturelles, des liens sociaux ou professionnels et d'un environnement familial. En fonction des réponses de l'administration à leur demande d'asile ou de titre de séjour, ils peuvent se retrouver dans une situation d'exclusion très préoccupante (dans certains cas étendue aux dispositifs de soins de droits communs). Le parcours d'exode puis d'exil peut remanier profondément l'individu et rendre complexe l'expression de ses souffrances. L'espace de la consultation doit alors constituer un réel lieu d'écoute où le patient qui vient à la rencontre des soignants doit avoir le sentiment d'être accueilli et réellement entendu. Cela n'a de sens que si le patient peut s'exprimer dans un langage où il aura la certitude d'être compris.

Au Comede, un/e interprète professionnel/le est présent/e de façon quotidienne, il/elle intervient dès l'accueil du patient et participe aux différentes consultations (infirmières, médicales, sociales, de psychothérapie...). En 2007, 35% des consultations ont eu lieu en langue étrangère (l'anglais étant la langue la plus utilisée après le français), dont 13% avec un interprète professionnel, soient 1953 consultations avec interprètes effectuées en tamoul, turc, bangali, ourdou/hindi, russe, soninke/pular. Les permanences dédiées à la psychothérapie ont lieu 2 fois par mois en kurde/turc et en russe. Pour les patients non francophones atteints de pathologies chroniques, des consultations d'éducation thérapeutique menées par une infirmière et un médecin de santé publique sont également proposées avec interprète. Lorsqu'il n'y a pas d'interprète disponible sur place dans la langue du patient, un interprète professionnel peut également être joint par téléphone. Ce dernier mode de traduction (voir page 2), permet une utilisation de l'interprétariat « à la demande » dans des lieux de soins divers où le besoin d'un interprète est moins fréquent, sans être moins nécessaire.

L'interprète doit être présenté au patient. Il peut aussi être utile d'expliquer à l'interprète les objectifs spécifiques de la consultation ou

de l'intervention. Dans ce genre de consultation triangulaire, le soignant ne doit pas omettre de s'adresser au patient, les phrases doivent être courtes pour permettre une traduction fluide.

S'il arrive que la fonction d'interprète puisse être assurée par une personne accompagnant le patient, l'interprétariat professionnel est dans tous les cas préférable. La nature du lien que l'accompagnateur entretient avec le patient ne permet pas dans la plupart des cas d'atteindre la neutralité nécessaire à la relation thérapeutique : le patient est souvent dans une relation de dépendance ou d'affectivité avec la personne qui l'accompagne et le service rendu n'est pas toujours gratuit. L'interprète professionnel/le permet un échange de qualité. Il/elle a à la fois une bonne maîtrise de la langue du patient et du professionnel.

## > Rencontre des langues, rencontre thérapeutique

L'interprète professionnel/le est aussi formé aux sujets de santé parfois délicats abordés lors des consultations. Ces qualités sont particulièrement utiles lors de l'annonce d'un diagnostic difficile ou d'une maladie chronique comme une séropositivité pour le VIH ou la découverte d'un diabète, souvent perçus comme un « malheur de plus ». Ces diagnostics, en fonction des représentations qu'en ont les patients, peuvent entraîner une perte de repères encore plus importante, il est donc essentiel que les patients puissent faire part de leurs interrogations et de leurs craintes dans un langage maîtrisé. Du côté du soignant, l'interprétariat permet d'échapper à la simplification et de s'assurer de la compréhension par le patient de sa maladie et des éventuels traitements.

La relation thérapeutique est une négociation et une co-construction à partir des représentations des soignants et des patients, encore faut-il que chaque protagoniste puisse se faire comprendre et écouter l'autre. Permettre au patient de pouvoir s'exprimer par le biais de l'interprète dans un registre et une langue familière est aussi un premier pas essentiel vers la prise en compte de ses représentations. Le travail de l'interprète est souvent difficile. Il s'agit de retranscrire « en direct » la parole de l'autre sans en omettre d'informations. L'interprète ne s'interpose pas dans la relation thérapeutique, mais il y a sa place : son

intervention est un élément du soin. Ses propres représentations de la maladie et de l'exil, comme celles du soignant, ne disparaissent pas au moment où l'interprète se retrouve en situation de traduction. Lorsqu'il s'agit de souffrance ou de maladie, plusieurs interprètes ont ainsi souligné la charge émotionnelle importante, dès lors que le traducteur se retrouve dépositaire, même pour un instant, de la parole de la personne qui vient consulter. Le fait de traduire une histoire intime peut aussi interagir avec le parcours personnel de l'interprète. Il peut s'avérer nécessaire, lors de certaines consultations, de poursuivre l'entretien avec l'interprète, afin de comprendre les silences ou sous entendus qui peuvent survenir.

## > Des bénéfices à faire connaître et un accès à faciliter

Si l'interprétariat professionnel est méconnu de nombreux soignants<sup>1</sup>, ceux qui en ont fait l'expérience en reconnaissent les bénéfices. Le recours gratuit à l'interprétariat professionnel dans les services de maladies infectieuses et dans les CDAG avec le soutien de la Direction Générale de la Santé (DGS), ou le partenariat institué en fin d'année 2007 entre la DGS, ISM, Médecins du monde et le Comede, sont autant d'expériences positives à pérenniser et à faire connaître. Nous avons ainsi mis l'accent sur la nécessité du recours à l'interprétariat professionnel lors des rencontres organisées par la revue Prescrire en mai-juin 2008, centrées sur la pluridisciplinarité dans les soins. Il n'existe cependant pas de service public d'interprétariat en France, et le recours à l'interprétariat professionnel reste dans la pratique limité aux structures qui en ont intégré les bénéfices. L'accès à un interprète professionnel, au-delà de la méconnaissance des soignants, semble à l'inverse peu réalisable dans d'autres lieux de soins comme le cabinet du médecin généraliste, tant que la nécessité d'une compréhension mutuelle ne sera pas reconnue comme un outil essentiel aux soins et à la prévention, et à ce titre pris en charge par la sécurité sociale ■

(1) Dans une recherche en cours portant sur les connaissances des internes en médecine générale sur les dispositifs d'accès aux soins chez les migrants, 55 internes sur 291, soit moins de 20%, évoquent la possibilité de recours à l'interprétariat professionnel en cours de consultation. Sallé J., Thèse de doctorat en médecine, 2008.

## LES SERVICES DU COMEDE

[www.comede.org](http://www.comede.org) - 01 45 21 38 40

### ■ MAUX D'EXIL, 4 NUMEROS PAR AN

Abonnement gratuit et frais de diffusion pris en charge par le Comede. Abonnement et annulation par mail à [contact@comede.org](mailto:contact@comede.org) indiquant vos noms, activités, et adresses.

### ■ GUIDE COMEDE ET LIVRETS BILINGUES EN 23 LANGUES

Diffusion gratuite par l'Inpes, Service diffusion, 42 bd de la Libération, 93203 Saint-Denis Cedex, par Fax 01 49 33 23 91, ou par mail [edif@inpes.sante.fr](mailto:edif@inpes.sante.fr)

### ■ PERMANENCE TELEPHONIQUE DU SUIVI MEDICAL TEL. 01 45 21 39 59

Sur les questions relatives aux soins médico-psychologiques, prévention, bilans de santé, certification médicale pour la demande d'asile ou le droit au séjour.

### ■ PERMANENCE TELEPHONIQUE DE L'ACCES AUX SOINS TEL. 01 45 21 63 12

Sur les conditions d'accès aux dispositifs de soins, les droits et les procédures d'obtention d'une protection maladie (sécurité sociale, CMU-C, AME).

### ■ FORMATIONS TEL. 01 45 21 38 25

Animées par les professionnels et les partenaires du Comede, les formations portent sur la santé des exilés, le droit d'asile et le droit à la santé des étrangers.

### ■ CENTRE DE SANTE À BICETRE (94)

Consultations médicales, infirmières, psychothérapeutiques et socio-juridiques en 20 langues, sur rendez-vous du lundi au vendredi. Tél : 01 45 21 38 40.

### ■ ESPACE SANTE DROIT AVEC LA CIMADE À AUBERVILLIERS (93)

Consultations socio-juridiques et évaluation médico-juridique sur rendez-vous du mardi au vendredi. Tél : 01 43 52 69 55.

### EN 2007, LES ACTIVITES DU COMEDE ONT ETE SOUTENUES PAR :

- L'Assistance publique des hôpitaux de Paris et le Centre hospitalo-universitaire de Bicêtre ;
- La Direction générale de la santé ;
- La Direction de la population et des migrations ;
- Le Fonds européen pour les réfugiés ;
- L'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé ;
- Le Fonds de contribution volontaire des Nations-Unies pour les victimes de la torture ;
- L'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances, nationale et Ile-de-France ;
- La Direction générale de l'action sociale ;
- La Direction régionale des affaires sanitaires et sociales d'Ile-de-France ;
- Le Conseil régional d'Ile-de-France ;
- Le Groupement régional de santé publique d'Ile-de-France ;
- Sidaction, Ensemble contre le Sida ;
- La Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé de la Ville de Paris.

L'expérience  
d'une  
association

## L'interprétariat professionnalisé, facteur d'égalité des chances

**Pierre Tryleski,**

*Médecin, Président de Migrations Santé Alsace*

L'association Migrations Santé Alsace met des interprètes à la disposition des consultations médicales et sociales de la région depuis plus de 30 années. L'animation de ce dispositif répond à la priorité du projet associatif, qui est celui de la promotion de la santé des migrants. Plusieurs établissements hospitaliers de la région Alsace recourent à ces interprètes au sein de leurs services de soins, et une expérience en secteur libéral a débuté en 2007. Le CHRU de Strasbourg a utilisé à lui seul plus de 4000 heures d'interprétariat sur l'année, chiffre en constante augmentation ; l'association réalise actuellement plus de 8000 heures d'interprétariat chaque année sur la région.

L'activité de l'association est cependant loin de résumer l'ensemble des interventions d'interprètes en Alsace, où la population étrangère est importante. Sans que cela ne soit quantifiable, de nombreuses occasions conduisent les soignants à recourir à des interprètes durant leur activité : il peut s'agir de membres de la famille du malade, parfois même de ses enfants, d'amis, de voisins, de médiateurs associatifs, de personnel hospitalier, de personnes de bonne volonté, et bien d'autres encore. Ce qui guide les soignants est la recherche de la communication avec leurs patients, ce qui leur est nécessaire pour mener à bien leur travail. Il faut souligner que l'intention du professionnel est un élément fondamental de cette recherche : les soignants sensibilisés à la question de la communication interculturelle, conscients de ses enjeux, cherchant la compréhension réciproque, utilisent les moyens qui se présentent. En l'absence d'autres solutions, ils se contentent de ces bricolages, malgré leurs nombreux inconvénients : rupture du secret médical, traductions approximatives voire fausses, malentendus et omissions, impossibilité d'ex-

pression de propos qui sont jugés choquants par le malade ou le traducteur, inversion des rapports d'autorité au sein des familles quand ce sont les enfants qui traduisent, souffrance des traducteurs.

### > **Interprétariat professionnalisé : efficace et déontologique**

L'association a choisi de développer un interprétariat de type professionnel. La première raison de ce choix est que l'interprétariat a confirmé qu'il permettait aux patients de se soigner dans de bonnes conditions : la qualité des soins est meilleure, le consentement éclairé est possible, le contrat de soin peut se mettre en place, les malentendus sont réduits. Cette démarche favorise le statut d'adulte responsable, et permet aux immigrants de trouver une place digne au sein de la société d'accueil. L'expérience acquise au cours de ces nombreuses années a montré qu'il fallait donner un cadre déontologique et apporter des garanties de qualité des prestations offertes.

En second lieu, il s'est agi pour l'association de répondre aux contraintes d'efficacité auxquelles sont soumis les professionnels de santé. Face à cette exigence, le professionnalisme de l'interprète est la condition de l'efficacité de la prestation. Longtemps inspirée par l'expérience accumulée, cette conviction est devenue une vérité depuis que des études sont publiées sur ce sujet. La plus récente, une méta-analyse européenne publiée en 2006 dans le but d'exposer les apports de l'interprétariat social en matière de soin met en évidence l'intérêt de la professionnalisation des interprètes : l'efficacité des soins reçus par des patients allophones, jugée autant sur la satisfaction des patients que sur des critères médicaux et économiques, augmentait de façon significative lors du recours à un interprète qualifié, les meilleurs résultats étant obtenus

avec des interprètes professionnalisés.

En l'absence de norme, le professionnalisme a été défini d'une part par le savoir-faire des interprètes, d'autre part par des engagements contractuels de qualité des interventions. Le savoir-faire résulte d'une formation initiale, ainsi que d'une pratique accompagnée d'une formation continue. Les interprètes de Migrations Santé Alsace sont recrutés selon leur niveau d'étude et leur maîtrise des langues, puis bénéficient d'une formation théorique et pratique dans le cadre d'un tutorat avant d'intervenir seuls. Par la suite, une formation continue leur est offerte, et ils ont la possibilité de participer à des groupes de parole ou d'analyse des pratiques.

L'association a défini des engagements de qualité, auxquels les interprètes sont liés par contrat de travail. Ces engagements stipulent que la traduction se doit d'être fidèle, impartiale, respectueuse de la confidentialité. En outre l'association pose le principe de la gratuité du recours à l'interprète pour l'usager des soins. La fidélité implique que l'interprète permette la compréhension réciproque des personnes en présence. Au delà de la traduction littérale, c'est la capacité de transmettre le sens du discours qui définit la fidélité. Toutefois, l'interprète s'engage à traduire tout ce qui est dit.

L'obligation d'impartialité garantit le respect de la responsabilité des protagonistes du soin. Il convient que l'interprète affiche la neutralité la plus stricte compatible avec le maintien d'une cordialité durant toute sa prestation. Cette attitude résulte de l'engagement pris de ne formuler aucun jugement sur les propos traduits, et de ne pas prendre parti.

L'engagement de confidentialité est indispensable car la prestation se fait dans des structures de soins, et conduit les interprètes à avoir connaissance d'informations person-

nelles sur les patients. Ils sont donc à ce titre astreints au secret professionnel.

Enfin, la gratuité de la prestation pour le migrant est un principe de service public. Il s'agit en premier lieu de s'inscrire dans l'esprit de la notion d'intérêt général, et d'éviter que ce système ne devienne discriminatoire à l'égard des étrangers. En second lieu, l'association Migrations Santé Alsace défend l'accès aux soins pour tous. Les migrants appartenant majoritairement aux groupes sociaux les plus fragiles et étant victimes des plus grandes inégalités sociales de santé, la gratuité est un moyen de favoriser l'accès aux soins de qualité, au sein du système de soin de droit commun.

### > Interprétariat amateur : une aide possible

Le recours à des interprètes professionnels a bien entendu des limites et ne peut répondre à tous les besoins. Des solutions intermédiaires peuvent légitimement être utilisées selon les situations rencontrées. L'interprétariat téléphonique, facilement disponible, permet de « débloquer » des situations d'urgence, mais il ne faut pas en attendre la qualité de communication que permet la présence de l'interprète. L'interprétariat réalisé par les personnels des structures de soin est utilisable pour des besoins très ciblés (renseignements administratifs, interrogatoire médical succinct d'orientation, explicitation de traitement) et donne la possibilité de réellement communiquer, mais est limité par la confusion qui survient entre les différentes missions professionnelles de ces interprètes d'opportunité, par une maîtrise parfois insuffisante des langues, et par le manque d'indépendance professionnelle ; il faut en tout cas que ces personnes soient formées pour acquérir les qualités minimales garantissant leur efficacité. L'interprétariat bénévole, proposé par des structures de médiation sociale, permet lui aussi de dépasser la barrière linguistique. Son utilisation par les professionnels de santé nécessite d'être mûrement réfléchi, et adaptée au cas par cas : les garanties de qualité des prestations réalisées ne sont pas forcément présentes, et devraient être vérifiées avant d'accepter ce recours. Enfin l'aide de l'entourage des patients ne peut être omise, certaines personnes n'acceptant aucune autre intervention ; il convient

alors que le soignant reconnaisse la fonction d'interprète qu'acquiert à ce moment l'accompagnant, et lui précise ce qui est attendu de lui : position d'aidant, partage du secret, traduction fidèle de tous les propos tenus.

Le choix de la promotion par l'association Migrations Santé de l'interprétariat professionnel est apprécié par les structures qui utilisent ce service. Le dispositif mis en place bénéficie de la reconnaissance des institutions et des responsables des politiques de santé. Pourtant, des menaces pèsent sur son avenir.

### > Interprétariat menacé : des réponses politiques volontaristes

La légitimité de l'interprétariat professionnel est mise en cause par les évolutions des politiques d'immigration : entraînés par la France, les dirigeants des pays d'Europe restreignent l'accueil des étrangers non communautaires, n'autorisant leur résidence que s'ils y sont utiles. En conséquence, les étrangers jugés inutiles deviennent indésirables, voient leur droit au séjour contesté, et se retrouvent parfois en situation irrégulière, objets d'une répression policière. C'est ainsi que l'ensemble de la population étrangère devient suspecte. Ce climat ainsi que les idéologies de repli qui lui sont associées affectent l'ensemble des institutions nationales. Les mesures qui facilitent la vie courante des étrangers sont ainsi restreintes car jugées abusives et susceptibles de favoriser le séjour des irréguliers. La protection sociale, dont fait partie le système de soins, étant considérée comme un facteur d'attractivité, les dispositifs d'accès sont mis en cause. L'interprétariat en milieu de soins n'est plus alors promu que dans le cadre des dispositifs de lutte contre la précarité, ou bien dans celui des programmes spécifiques élaborés pour les pathologies classées en priorité nationale.

Le financement du dispositif est lui aussi en question. En effet, les systèmes de soins sont poussés vers des logiques d'entreprise marchande, sommées de gagner en efficience. Le libéralisme appliqué à la santé incite les gestionnaires des structures de soins à privilégier les investissements rapidement rentables. L'accueil des populations étrangères, qui nécessite des dépenses en moyens humains, qui ne génère pas beaucoup de recettes, et pour lequel l'évaluation est difficile, est mis

en danger par les contraintes budgétaires.

Ces évolutions sont déplorables, car elles constituent une régression tant en terme de dignité humaine qu'en terme d'éthique médicale, et sont de nature à mettre en danger la santé publique. Elles sont d'autant plus regrettables qu'elles surviennent à un moment où l'immigration en Europe est appelée à augmenter, au moins pour parvenir à satisfaire les nécessités économiques. Les nations seront alors dans l'obligation d'accueillir de nouveaux résidents.

Une clarification des volontés politiques dans ce domaine est un préalable nécessaire. Ensuite, le choix de l'intégration et de la promotion de la santé des immigrants nécessitera de recourir aux dispositifs d'interprétariat professionnalisés. Pour parvenir à cette fin, il conviendra que l'interprétariat en milieu social soit inscrit dans une programmation nationale, fruit d'une politique de l'accueil des immigrants, ainsi que le recommandent les membres du partenariat transnational TRIALOG (projet européen EQUAL).

Reconnaître la traduction et l'interprétariat en tant qu'outils indispensables d'une politique d'intégration réfléchie, définir le métier de l'interprétariat social et développer les capacités de formation, garantir le droit à une assistance linguistique de qualité, agréer et financer les Services de Traduction et d'Interprétariat, soutenir des instances de concertation et de collaboration, sont les recommandations dont la mise en œuvre permettra de réussir le projet poursuivi par les associations et structures qui œuvrent en faveur de la construction d'une Europe orientée vers la diversité et l'égalité des chances ■

Maux d'exil - Le Comede  
Hôpital de Bicêtre, BP 31,  
78 rue du Général Leclerc,  
94272 Le Kremlin Bicêtre Cedex  
Tél. 01 45 21 38 40 - Fax 01 45 21 38 41  
Mél : [contact@comede.org](mailto:contact@comede.org)  
Site : [www.comede.org](http://www.comede.org)

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION :  
Didier Fassin.

DIRECTEUR DE LA REDACTION :  
Arnaud Veisse.

ONT PARTICIPE A CE NUMERO :  
Emilie Biaré, Youri Courrège, Laure Feldmann,  
Marie Petruzzi, Julien Sallé, Aziz Tabouri,  
Khaldia Vescovacci.

ISSN 1959-4143

L'expérience  
d'une  
administration

## La promotion de l'interprétariat professionnel en milieu de soins : un enjeu de santé publique

Catherine Chardin, Direction générale de la santé, Bureau des infections par le VIH, les IST et les hépatites

### > Les intérêts majeurs du recours à un interprète professionnel en milieu de soins

Bien souvent, le sida a été un révélateur de certaines problématiques qui existent également dans le contexte d'autres pathologies. Ainsi, le recours à un interprète dans le cadre d'une prise en charge d'un patient touché par le VIH a permis de mettre en évidence les principes de base suivants :

- **La qualité de l'échange entre patient et soignant est essentielle**, notamment - mais pas uniquement - dans un contexte de charge émotionnelle intense telle que l'annonce d'une séropositivité au VIH. L'efficacité de la prise en charge à long terme sera d'autant plus grande qu'auront été organisés, au mieux, les premiers moments autour de l'annonce. Une compréhension précise et l'établissement d'un vrai dialogue contribuent à une meilleure adhésion à la stratégie thérapeutique, à une meilleure observance thérapeutique au long cours, à faciliter l'information du ou des partenaires, etc.

- **Une transmission d'informations réciproque de qualité entre le patient et le soignant permet de limiter les diagnostics erronés**, les analyses médicales superflues, les mauvais usages des traitements, les transmissions ou les non-dépistages de certaines pathologies contagieuses ou transmissibles.

- **L'interprétariat non professionnel est un pis-aller extrêmement risqué**, qu'il s'agisse du recours à un professionnel de santé ayant quelques rudiments d'une langue commune avec le patient, ou du recours à un tiers :

- Il ne permet pas d'éviter la simplification, la schématisation excessive, auxquelles on ne peut échapper quand il y a une insuffisante maîtrise de la langue ;
- Le recours à un interprète « informel » (enfant, voisin, relation...) constitue d'em-



blée une rupture du secret médical, qui pose de gros problèmes tout particulièrement à un patient atteint d'une pathologie grave pour lequel il voudrait voir respecter la confidentialité ;

- La traduction effectuée par un interprète « informel » est source de bien des approximations, voire même de contre-sens lourds de conséquences, passant inaperçus pour le professionnel qui pense que ses messages ont été convenablement traduits. Une excellente revue de littérature sur l'utilisation des interprètes en milieu médical<sup>(1)</sup> fait état de plusieurs études concordantes établissant qu'entre la moitié et les deux tiers des informations échangées entre le médecin et le patient font l'objet d'omissions ou d'erreurs substantielles de traduction lorsque la traduction est assurée par un interprète « informel ».

(1) Ribera J.M., Hausmann-Muela S., Peeters Grietens K., Toomer E., Is the use of interpreters in medical consultations justified? A critical review of the literature. PASS International v.z.w – COFETIS-FOSOVET, Mars 2008.

- **Le recours à un interprétariat professionnel offre des garanties indispensables** en milieu de soins, a fortiori dans un contexte de pathologies graves :

- Il permet de s'assurer que les conditions sont remplies pour recueillir le consentement éclairé du patient, dans les situations qui le nécessitent ;
- Les interprètes professionnels sont soumis à la confidentialité et souvent formés sur les sujets les plus délicats (exemple, en matière de VIH, des échanges souvent nécessaires autour des pratiques sexuelles), ce qui leur permet d'acquérir la même aisance de traduction sur ces sujets particuliers que sur des sujets plus courants.

### > Des conditions préalables à réunir

Le succès de l'entreprise nécessite la levée d'un certain nombre d'obstacles matériels (ex. : pour un interprétariat à distance, installation confortable autour d'un combiné téléphonique approprié). Mais surtout, au-delà des quelques précautions matérielles, une information préalable claire doit être délivrée pour obtenir l'adhésion totale, tant des patients que des professionnels et de l'institution à tous ses échelons :

- soignants et patients doivent savoir que les interprètes professionnels sont des personnes soumises au secret professionnel, rigoureuses, formées et encadrées ;
- le soignant ne doit pas vivre l'intrusion « d'un tiers » comme une carence de ses capacités à informer ses patients ;
- le patient ne doit pas vivre la proposition d'assistance d'un interprète comme signe d'une carence de son intégration en France, d'un défaut d'apprentissage de la langue ;
- tous doivent comprendre que la maîtrise approximative d'une langue commune est, à certains moments, insuffisante pour trai-

ter convenablement l'ensemble des questions à aborder dans un contexte anxigène de maladie grave. On peut très bien « se débrouiller en français ou en anglais » dans la vie quotidienne et être maladroit ou insuffisamment précis pour une communication dans un contexte de maladie, a fortiori quand il s'agit de maladie grave et/ou nécessitant une observance rigoureuse dans le cadre de protocoles de soins assez complexes.

Si ces préalables sont acquis, l'interprète professionnel peut intervenir dans un climat de confiance garantissant la qualité de la prestation, dont l'intérêt est perçu par tous : il ne s'agit ni d'une dépense financière, ni d'une perte de temps superflues.

### > Un partenariat constructif depuis plus de 15 ans entre une administration sanitaire et une association d'interprétariat

Une demande de formation de certains interprètes professionnels a émergé au début des années 1990, à une époque où certains d'entre eux, intervenant en milieu hospitalier, se sont retrouvés en première ligne face à un verdict de séropositivité VIH équivalant alors à l'annonce d'une condamnation à mort à court terme. Cette formation d'interprètes fut l'objet des premières conventions entre la Direction Générale de la Santé (DGS) et l'association ISM Interprétariat. Des modules de formation sur les hépatites ont été adjoints lorsque les interprètes ont indiqué qu'ils étaient interpellés avec autant d'acuité sur des problèmes d'hépatites.

Dans un second temps, à compter de la fin des années 1990, il s'est avéré nécessaire de faire connaître en milieu de soins les différentes ressources possibles existant en matière d'interprétariat professionnel, y compris par le biais du téléphone qui permet un recours immédiat sur n'importe quel point du territoire, 24h/24, 7 jours/7, en plus de 95 langues et dialectes différents. Dans le cadre de la convention élargie DGS/ISM, une proposition d'utilisation immédiate et « gratuite » a été offerte à tous les services de maladies

infectieuses, puis aux services d'hépatologie, puis aux consultations de dépistage, et plus récemment aux services de soins des migrants en situation de précarité s'engageant à introduire la prévention du VIH et des hépatites dans leurs consultations de médecine générale. A l'heure actuelle, ce partenariat permet de former chaque année près de 80 interprètes sur ces questions VIH/hépatites, d'assurer 1600 prestations d'interprétariat par téléphone et 400 par déplacement.

Une évaluation du programme national de lutte contre le VIH/sida en direction des migrants/étrangers vivant en France, conduite en 2007, a établi que ces prestations d'interprétariat ont clairement contribué à l'amélioration de la prise en charge des personnes séropositives pour le VIH.

### > Des montages expérimentaux à pérenniser et systématiser

En 2007, la seule structure ISM Interprétariat a pu répondre à près de 10 000 sollicitations d'établissements hospitaliers (toutes pathologies confondues) dans 70 langues différentes, pour moitié environ par déplacements physiques en Ile de France et pour moitié par prestations téléphoniques sur tout le territoire national. Et d'autres prestataires de qualité interviennent également dans différentes régions, en partenariat avec des Drass, des Ddass, des collectivités territoriales, des hôpitaux... (voir page 2). Pourtant, nombreux sont encore les professionnels de santé qui disent que des obstacles matériels les ont conduits à renoncer à faire appel à des interprètes professionnels.

Il nous reste beaucoup à faire pour progresser en la matière, à la fois pour faire connaître l'intérêt des services d'interprétariat professionnel et leurs modalités d'utilisation en milieu de soins, mais aussi pour parvenir à mettre en place de manière simple et harmonisée, sur tout le territoire, un système de prise en charge financière de ces services. L'interprétariat professionnel en milieu de soins n'est pas un élément de confort accessoire, mais bien un élément incontournable pour l'égalité de tous dans l'accès à la

prévention et aux soins, pour le respect des règles déontologiques (secret professionnel, recueil d'un consentement réellement éclairé, etc.), et plus globalement pour la santé publique en France ■



## APPEL À TMOIGNAGES

**ISM-Interprétariat, le Comede et Médecins du monde préparent un colloque sur l'interprétariat pour l'automne 2009, en sollicitant le ministère de la Santé et les institutions concernées par cette question.**

Cet événement sera notamment destiné au développement d'un service public d'interprétariat de qualité en milieu de soins.

**Vous, lecteur de Maux d'exil et concerné par les questions de santé des migrants, pouvez y contribuer.** Vous avez peut-être déjà rencontré des situations où l'absence d'un interprète professionnel a conduit à une carence dans l'accès aux soins ou, au contraire, des situations où la présence d'un interprète professionnel a permis de lever des malentendus, de restaurer un dialogue de qualité entre soignant et patient.

**Vos témoignages nous intéressent et peuvent intéresser beaucoup d'autres.**

Merci de nous les adresser, même écrits en style télégraphique et pas forcément rédigés, dans le respect de l'anonymat des personnes et des lieux. En colligeant de tels témoignages et en leur adjoignant des études qualitatives sur l'intérêt du recours à l'interprétariat professionnel, nous espérons contribuer au développement à une échelle plus large de programmes, encore trop limités, qui font déjà leur preuve.

Toutes les expériences sont utiles à partager : les expériences positives, si « banales » soient-elles, mais aussi les difficultés, les renoncements...

Qu'il s'agisse de souvenirs anciens ou d'expériences récentes, de propos rapportés ou d'événement vécus.

**Merci d'adresser vos témoignages par mél à [contact@comede.org](mailto:contact@comede.org), en précisant « interprétariat » dans l'objet du message.**

(2) Mis à part ce type de cadre particulier, il faut, pour qu'un professionnel puisse accéder immédiatement aux services d'un interprète d'ISM par téléphone, que l'organisme auquel il appartient se soit préalablement inscrit auprès d'ISM Interprétariat qui saura ainsi à qui facturer la prestation (à titre indicatif, le coût de la prestation d'interprétariat par téléphone en 2008 s'élève à 28€ le quart d'heure, en dehors de conventions particulières).